

Analisis Yuridis Peningkatan Pelayanan Paspor Di Era Digital Pada Kantor Imigrasi Kelas II Belawan Ditinjau Menurut UU No 6 Tahun 2011

Andreas Virga Siahaan

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

Email: andreasvirgasiahan@umnaw.ac.id

Tri Reni Novita

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

Email: trireninovita@umnaw.ac.id

Received:

Accepted:

Abstract

This research aims to analyse the improvement of passport services in the digital era at the Class II Belawan Immigration Office from a juridical point of view, specifically based on Law Number 6 of 2011 concerning Immigration. The main focus of this research includes three aspects, namely: legal arrangements related to passport services according to laws and regulations, identification of obstacles in the implementation of digital services, and solutions applied by the Immigration Office in overcoming these problems. The research method used is empirical juridical method, with data collection techniques through literature study and direct interviews with immigration officers and academics in the field of state administrative law. The results showed that digital passport services have had a positive impact on the efficiency and transparency of public services. However, there are still obstacles in the form of a lack of public digital literacy, technological infrastructure constraints, and the need to strengthen personal data protection. In conclusion, the digitalisation of passport services is a policy that is legally valid and in accordance with immigration principles. To create inclusive and sustainable services, synergy between the government, the community, and the private sector is needed in terms of education, system strengthening, and legal protection.

Keywords: Passport Services, Digitalisation, Immigration, Belawan Immigration, Juridical Analysis

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan pelayanan paspor di era digital pada Kantor Imigrasi Kelas II Belawan dari sudut pandang yuridis, khususnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Fokus utama penelitian ini mencakup tiga aspek, yaitu: pengaturan hukum terkait pelayanan paspor menurut peraturan perundang-undangan, identifikasi kendala dalam implementasi pelayanan digital, serta solusi yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi dalam mengatasi permasalahan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis empiris, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan wawancara langsung dengan petugas imigrasi serta akademisi di bidang hukum administrasi negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan paspor digital telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Namun, masih terdapat hambatan berupa kurangnya literasi digital masyarakat, kendala infrastruktur teknologi, serta perlunya penguatan perlindungan data pribadi. Kesimpulannya, digitalisasi pelayanan paspor merupakan kebijakan yang sah secara hukum dan sesuai dengan asas-asas keimigrasian. Untuk menciptakan pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan, diperlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam hal edukasi, penguatan sistem, dan perlindungan hukum.

Kata kunci: Pelayanan Paspor, Digitalisasi, Keimigrasian, Imigrasi Belawan, Analisis Yuridis

Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik mengalami perubahan mendasar.¹ Masyarakat tidak lagi hanya menginginkan layanan yang tersedia secara fisik di kantor-kantor pemerintahan, melainkan menuntut hadirnya layanan yang cepat, mudah, transparan, berbasis teknologi digital, dan dapat diakses dari mana saja. Pemerintah Indonesia menanggapi perubahan ini dengan menerapkan program reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik sebagai strategi nasional untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas lembaga pelayanan publik.

Salah satu institusi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi, sebagai unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, memiliki tanggung jawab utama dalam mengatur lalu lintas keluar-masuk orang melalui perbatasan negara, memberikan layanan keimigrasian seperti penerbitan paspor, visa, dan izin tinggal, serta melakukan pengawasan terhadap orang asing. Salah satu bentuk layanan yang paling krusial dan banyak digunakan oleh masyarakat adalah pelayanan

¹ Noneng Sumiaty, "Keterbukaan Komunikasi Layanan Publik Serta Partisipasi Masyarakat di Era Globalisasi," *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 2, no. 6 (2020): 176.

penerbitan paspor biasa.² Paspor menjadi identitas hukum internasional dan prasyarat utama dalam melakukan perjalanan lintas negara, baik untuk keperluan wisata, pendidikan, ibadah, pekerjaan, maupun tugas kenegaraan.³

Pelayanan paspor memiliki dimensi strategis, tidak hanya sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara untuk bepergian, tetapi juga sebagai cerminan dari efektivitas birokrasi negara dalam melindungi dan melayani warganya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan paspor menjadi salah satu indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi dan pelayanan publik di bidang keimigrasian⁴.

Pelaksanaan pelayanan paspor di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yang secara eksplisit menegaskan bahwa pelayanan keimigrasian harus dilakukan secara profesional, adil, transparan, dan berdasarkan prinsip good governance. Di sisi lain, dinamika masyarakat yang semakin modern menuntut sistem pelayanan yang tidak hanya memenuhi aspek legalitas, tetapi juga efisiensi dan kenyamanan. Maka lahirlah berbagai kebijakan digitalisasi layanan imigrasi, seperti pendaftaran paspor secara daring melalui aplikasi M-Paspor, sistem antrean online (APAPO), integrasi pembayaran elektronik, serta modernisasi sistem wawancara dan pengambilan data biometrik.⁵

Kantor Imigrasi Kelas II Belawan merupakan salah satu kantor imigrasi yang berada di wilayah strategis Sumatera Utara, mencakup kawasan pelabuhan, industri, dan perdagangan. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Belawan mencakup sembilan kecamatan yang tersebar di Kota Medan (Medan Belawan, Medan Labuhan, Medan Deli, Medan Marelan, dan Medan Tembung) serta Kabupaten Deli Serdang (Percut Sei Tuan, Batang Kuis, Labuhan Deli, dan Hamparan Perak). Dengan jumlah penduduk yang padat dan aktivitas ekonomi yang tinggi, kebutuhan masyarakat akan layanan paspor di wilayah ini sangat besar.

Dalam merespons tuntutan pelayanan yang tinggi, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan telah melakukan berbagai upaya digitalisasi pelayanan. Namun, implementasi di lapangan belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kesulitan dalam mengakses layanan digital karena keterbatasan

² Andi Hammam Alfarisi Akasy, "ANALYSIS OF IMMIGRATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SIMKIM) VERSION 2.0 FOR THE ISSUANCE OF A RESIDENCE PERMIT WITH THE COBIT 5 METHOD AT THE CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI MAKASSAR," *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals* 3, no. 1 (12 Mei 2021): 67–89, <https://doi.org/10.52617/tematics.v3i1.303>.

³ Putranto Argi Noviantoko, "INDONESIAN PASSPORT AS A REJECTION OF THE MEASUREMENT OF STATE SOVEREIGNTY," *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 2, no. 1 (26 April 2019): 101–8, <https://doi.org/10.52617/jikk.v2i1.66>.

⁴ riska firdaus dan Andi Ni'mah Sulfiani, "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS III KOTA PALOPO," *JAIID* 4, no. 1 (2021), <https://ojs.unanda.ac.id/index.php/ilgaligo/article/view/740>.

⁵ Mahdivikia Daffa Ekananda, "IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE-BASED PUBLIC SERVICES IN IMMIGRATION SECTOR IN MAKING PASSPORTS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA," *Journal of Administration and International Development* 1, no. 1 (8 April 2020): 93–104, <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.229>.

infrastruktur, rendahnya literasi digital, gangguan sistem, serta lambatnya pembaruan informasi. Hal ini menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan bebas hambatan (paperless dan contactless). Di samping itu, digitalisasi belum sepenuhnya didukung oleh regulasi yang kuat pada tataran teknis, sehingga muncul celah hukum dan kebingungan dalam pelaksanaan operasional di tingkat petugas maupun masyarakat.

Dari sisi yuridis, penerapan digitalisasi layanan paspor harus tunduk pada ketentuan yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan peraturan pelaksanaannya. Pelayanan paspor, selain sebagai urusan administratif, juga merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin hak mobilitas warganya. Dengan demikian, setiap inovasi pelayanan, termasuk berbasis digital, harus ditinjau kesesuaiannya dengan asas legalitas, asas perlindungan hak warga negara, dan asas pelayanan yang nondiskriminatif. Pelayanan yang tidak adil atau mengandung ketidaksesuaian hukum dapat mengakibatkan pelanggaran hak asasi warga negara dan menciptakan ketimpangan akses terhadap layanan publik⁶.

Tak hanya itu, digitalisasi pelayanan juga berkaitan erat dengan perlindungan data pribadi. Dalam sistem pelayanan paspor digital, pemohon diwajibkan mengunggah data pribadi dan identitas lengkap, yang jika tidak dikelola dengan baik dapat berisiko mengalami kebocoran atau penyalahgunaan. Oleh karena itu, aspek yuridis tidak boleh diabaikan dalam setiap tahapan inovasi pelayanan.

Selain itu, aspek sumber daya manusia juga menjadi tantangan tersendiri. Kantor Imigrasi Kelas II Belawan hanya memiliki sekitar 38 pegawai, yang terdiri dari 13 pejabat struktural dan 25 staf tata usaha. Keterbatasan jumlah dan kapasitas pegawai menjadi salah satu hambatan utama dalam menghadirkan pelayanan yang optimal di tengah meningkatnya beban kerja. Dalam situasi ini, penerapan digitalisasi justru menjadi sangat penting untuk mengurangi beban administratif, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan sistem, pelatihan, dan budaya kerja berbasis teknologi.

Berdasarkan realitas tersebut, diperlukan kajian akademik yang menyeluruh untuk menganalisis secara yuridis bagaimana proses peningkatan pelayanan paspor di era digital telah dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Belawan. Analisis ini akan mengkaji kesesuaian antara praktik pelayanan di lapangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta mengevaluasi sejauh mana kebijakan digitalisasi telah mendukung prinsip pelayanan publik dan prinsip keimigrasian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritik maupun praktis dalam penguatan pelayanan paspor berbasis digital yang berkeadilan, legal, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

⁶ Novita Aulya Rahma, "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PROGRAM EAZY PASSPORT SEBAGAI INOVASI DALAM PENINGKATAN LAYANAN PENERBITAN PASPOR (STUDI KASUS PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TARAKAN)," *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 11, no. 6 (2025): 61-70., <https://doi.org/10.3783/causa.v11i2.11779>.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belawan sebagai lokasi utama untuk memperoleh data dan informasi melalui wawancara langsung dengan pihak terkait. Kantor Imigrasi tersebut merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI yang memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan keimigrasian, termasuk penerbitan paspor. Dalam rangka memperoleh data empiris guna melengkapi pembahasan terhadap isu hukum yang telah dirumuskan, penulis memilih lokasi ini karena relevansi langsungnya dengan pelayanan paspor serta implementasi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan peraturan turunannya.

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan empiris. Pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku, doktrin hukum, serta asas-asas hukum yang relevan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan keimigrasian di era digital. Sedangkan pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis bagaimana implementasi hukum tersebut berlangsung di lapangan, khususnya melalui observasi dan wawancara dengan aparatur di Kantor Imigrasi Belawan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer, data sekunder, dan data tersier. Data primer berupa bahan hukum yang bersifat otoritatif dan mengikat, seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 sebagai peraturan pelaksana, serta Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 21 Tahun 2018 tentang prosedur teknis pemberian dan pengakhiran izin tinggal. Selain itu, Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor F-314.IL.02.10 Tahun 1995 tentang Tata Cara Tindakan Keimigrasian juga digunakan sebagai bagian dari bahan hukum primer. Data sekunder dalam penelitian ini mencakup dokumen dan literatur pendukung lainnya yang memberikan penjelasan atau interpretasi terhadap bahan hukum primer, termasuk jurnal, buku-buku hukum, serta hasil wawancara. Sementara itu, data tersier berupa kamus istilah hukum, ensiklopedia, dan sumber referensi tambahan lainnya berfungsi untuk memperkuat pemahaman terhadap konsep-konsep yang dibahas.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan digunakan untuk memperoleh data normatif melalui penelusuran terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin, dan literatur hukum yang relevan. Sedangkan studi lapangan dilakukan melalui wawancara langsung dengan aparatur Kantor Imigrasi Belawan guna memperoleh informasi empiris terkait praktik pelayanan paspor di era digital. Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan secara sistematis tentang bagaimana ketentuan hukum keimigrasian diberlakukan dan kemudian menganalisisnya secara mendalam berdasarkan fakta hukum yang ditemukan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yakni dengan menganalisis data hukum secara sistematis dan holistik tanpa menggunakan rumus statistik. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, yaitu dari fakta-fakta khusus hasil observasi lapangan menuju pada rumusan kesimpulan yang bersifat umum dan teoritis.

Pembahasan

Implementasi Sanksi Pidana Terhadap Anggota Kepolisian Sebagai Pelaku Pengguna Narkoba

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian merupakan landasan hukum utama yang mengatur secara komprehensif segala bentuk kebijakan, kewenangan, dan pelaksanaan tugas keimigrasian di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang ini tidak hanya menjadi pedoman normatif dalam pengelolaan lalu lintas orang yang keluar dan masuk wilayah Indonesia, tetapi juga menjadi dasar legal dalam penguatan sistem administrasi keimigrasian, termasuk pelayanan penerbitan dokumen perjalanan seperti paspor.⁷ Dalam konteks pelayanan paspor, terutama yang mengalami transformasi digital seperti yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Belawan, keberadaan Undang-Undang ini memberikan legitimasi yang kuat terhadap upaya reformasi birokrasi melalui digitalisasi. Hal ini mencakup penguatan aspek administrasi publik, perlindungan hak-hak konstitusional warga negara atas dokumen perjalanan, serta penerapan prinsip-prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan keimigrasian yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern. Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 menjadi pijakan penting dalam mewujudkan pelayanan paspor yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi secara digital, selaras dengan visi pemerintahan berbasis elektronik (e-government).

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 mengatur bahwa keimigrasian merupakan bagian integral dari kedaulatan negara yang bertujuan untuk mengatur lalu lintas orang yang keluar dan masuk wilayah Republik Indonesia. Dalam Pasal 2 dan Pasal 3 ditegaskan bahwa penyelenggaraan keimigrasian didasarkan pada asas kedaulatan negara, keadilan, kepastian hukum, non-diskriminasi, dan perlindungan hak asasi manusia. Kelima asas ini berfungsi sebagai dasar normatif dan filosofis yang mengarahkan seluruh kebijakan serta pelaksanaan keimigrasian. Asas kedaulatan negara menekankan bahwa negara memiliki hak penuh untuk menentukan siapa saja yang dapat keluar masuk wilayahnya serta dalam kondisi dan ketentuan apa hal tersebut dapat dilakukan. Asas keadilan menggarisbawahi pentingnya perlakuan yang adil dan setara terhadap setiap individu dalam penyelenggaraan layanan keimigrasian, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, agama, atau politik. Asas kepastian hukum memastikan bahwa setiap kebijakan dan prosedur keimigrasian dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang jelas, tertulis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Asas non-diskriminasi menjamin bahwa dalam setiap layanan keimigrasian tidak terjadi perbedaan perlakuan berdasarkan ras, suku, agama, jenis kelamin, atau golongan tertentu. Sedangkan asas perlindungan hak asasi manusia menegaskan bahwa dalam setiap proses keimigrasian, hak-hak dasar manusia harus tetap

⁷ Ekananda, "IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE-BASED PUBLIC SERVICES IN IMMIGRATION SECTOR IN MAKING PASSPORTS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA."

dijunjung tinggi, seperti hak atas identitas hukum, hak untuk bepergian, dan hak untuk dilindungi dari perlakuan sewenang-wenang.

Tujuan keimigrasian sebagaimana disebutkan dalam Pasal 3 Undang-Undang ini meliputi menjaga ketertiban umum dan keamanan nasional melalui sistem pengawasan dan seleksi terhadap orang yang masuk dan keluar wilayah negara; memberikan perlindungan kepada warga negara Indonesia, baik di dalam maupun di luar negeri, termasuk dalam menjamin hak mereka untuk memperoleh dokumen perjalanan yang sah dan terpercaya; serta mendukung pembangunan nasional dengan menciptakan sistem administrasi keimigrasian yang tertib, modern, dan efisien, serta mendorong kemudahan mobilitas manusia yang legal dan aman. Dalam kerangka pembangunan sistem pelayanan publik yang modern, prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar yang kuat bagi pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi, termasuk dalam hal transformasi digital pelayanan paspor. Digitalisasi pelayanan paspor tidak hanya merupakan respons terhadap perkembangan teknologi informasi, tetapi juga merupakan bentuk konkret pelaksanaan asas kepastian hukum dan efisiensi birokrasi yang diamanatkan undang-undang. Pengaturan mengenai kewenangan pemerintah dalam penerbitan paspor diatur secara jelas dalam Pasal 24 hingga Pasal 31 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011. Dalam ketentuan tersebut ditegaskan bahwa kewenangan untuk menerbitkan paspor berada di tangan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, yang dalam pelaksanaannya dapat didelegasikan kepada pejabat imigrasi yang secara resmi diberi wewenang. Penerbitan paspor merupakan bentuk pelayanan publik yang bersifat administratif namun memiliki nilai strategis, karena secara langsung berkaitan dengan hak warga negara untuk memperoleh dokumen perjalanan resmi ke luar negeri. Dalam hal pengajuan permohonan, pemohon paspor wajib memenuhi sejumlah syarat administratif, antara lain dengan melampirkan dokumen identitas resmi seperti KTP, KK, akta kelahiran, serta dokumen pendukung lain. Hal ini mencerminkan prinsip kehati-hatian dan legalitas dalam proses verifikasi data, yang bertujuan untuk menjamin keabsahan identitas pemohon serta mencegah penyalahgunaan paspor untuk tujuan yang bertentangan dengan hukum.⁸

Jenis paspor yang dapat diterbitkan oleh pemerintah mencakup Paspor Biasa, Paspor Dinas, dan Paspor Diplomatik, yang masing-masing memiliki fungsi dan peruntukan yang berbeda. Ketentuan lebih rinci mengenai mekanisme penerbitan paspor diatur melalui Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Peraturan ini menjelaskan secara sistematis tata cara pengajuan permohonan, pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen, tahapan verifikasi biometrik, serta proses pencetakan dan penyerahan paspor kepada pemohon. Selain itu, aspek pembiayaan juga tunduk pada ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak. Dalam era transformasi digital, meskipun

⁸ Ghazy Prananda Fakhruddin, Ale Alfero Deputra, dan Adhitya Antomarta, "PENGAWASAN ORANG ASING MENURUT UNDANG-UNDANG KEIMIGRASIAN DALAM MENGHADAPI POTENSI ANCAMAN KEAMANAN NASIONAL INDONESIA," *JLBP: Journal of Law and Border Protection* 4, no. 1 (2022): 67–77, <https://10.0.205.137/jlbp.v3i2.288>.

sistem pelayanan mengalami inovasi melalui teknologi informasi, kewenangan penerbitan paspor tetap menjadi domain eksklusif pemerintah.⁹

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik keimigrasian merupakan langkah strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi M-Paspor memungkinkan masyarakat melakukan proses permohonan paspor secara daring. Dalam wawancara dengan Ibu R. Siregar, petugas layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Belawan, dijelaskan bahwa digitalisasi meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengurangi antrean dan meningkatkan ketertiban. Warga seperti Bapak Taufik H. juga menyampaikan pengalaman positif dengan sistem baru yang lebih praktis dan efisien. Transformasi digital ini diperkuat secara normatif melalui Keputusan Dirjen Imigrasi Nomor IMI-1080.GR.01.01 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Layanan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor. Selain M-Paspor, layanan antrean online dan layanan prioritas juga turut dihadirkan. Dengan layanan digital, proses penerbitan paspor menjadi lebih cepat, transparan, dan terstandarisasi, sekaligus mampu meningkatkan akurasi data serta mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang. Digitalisasi tidak berarti pelimpahan kewenangan kepada pihak ketiga, melainkan adaptasi kelembagaan terhadap perkembangan teknologi dan harapan publik. Untuk menjabarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011, pemerintah menerbitkan sejumlah peraturan pelaksana, seperti PP Nomor 31 Tahun 2013 dan Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014. Regulasi-regulasi ini bertujuan memperkuat efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan paspor. Dalam wawancara dengan Bapak D. Lubis dari Kantor Imigrasi Belawan, dijelaskan bahwa regulasi teknis menyederhanakan prosedur dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Warga seperti Bapak Taufik H. juga menyambut baik sistem digital yang jelas dan mudah diakses.¹⁰

Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki peran strategis dalam pelaksanaan kebijakan keimigrasian, termasuk menyusun regulasi teknis dan melakukan pengawasan. Kantor Imigrasi Kelas II Belawan sebagai Unit Pelaksana Teknis Ditjen Imigrasi menyelenggarakan pelayanan paspor sesuai SOP. Dalam era digital, pelayanan di kantor ini telah berubah signifikan melalui sistem pendaftaran online, pembayaran digital, dan antrean elektronik. Dalam wawancara dengan Bapak Syafril Hutabarat, dijelaskan bahwa pelatihan dan dukungan sistem memungkinkan pelayanan berjalan lancar. Warga seperti Ibu Ernawati mengakui kemudahan layanan digital yang mempersingkat waktu dan mempermudah akses. Keberhasilan Kantor Imigrasi Kelas II Belawan dalam pelayanan

⁹ Salitsatun Muyassaroh, Dini Zulfiani, dan Thalita Rifda Khaeran, "STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR BIASA MELALUI ONLINE SYSTEM DI KANTOR IMIGRASI KELAS I SAMARINDA," *eJournal Administrasi Negara* 7, no. 4 (2019): 9366–80, [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/12/New_e-Journal%20\(12-20-19-05-40-55\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/12/New_e-Journal%20(12-20-19-05-40-55).pdf).

¹⁰ Muhammad Fauzan dan Citra Lestari Putri, "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR: STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDA ACEH," *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 6, no. 2 (2023): 27–38, <https://10.0.205.137/jikk.v6i2.440>.

digital merupakan hasil kolaborasi antara kebijakan pusat dan pelaksanaan teknis daerah. Sinergi ini menjadi kunci utama dalam memastikan pelayanan keimigrasian yang efisien, legal, dan melindungi kepentingan masyarakat luas.

Kendala dan Penanggulangan Kantor Imigrasi terhadap Peningkatan Pelayanan Paspor RI di Era Digital

Kendala dan penanggulangan yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Belawan dalam peningkatan pelayanan paspor di era digital merupakan tantangan nyata yang mencerminkan kompleksitas transformasi digital dalam pelayanan publik. Meskipun digitalisasi telah memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi, namun dalam implementasinya masih terdapat hambatan baik dari aspek internal maupun eksternal. Rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya dari kalangan usia lanjut atau masyarakat pedesaan sekitar Belawan dan Medan Utara, menjadi salah satu kendala utama. Banyak pemohon yang belum terbiasa dengan sistem daring seperti pengisian formulir digital, unggah dokumen, dan antrean online, sehingga membutuhkan pendampingan khusus. Selain itu, gangguan teknis juga menjadi hambatan yang cukup signifikan, seperti server down atau aplikasi M-Paspor yang tidak stabil terutama saat musim ramai seperti menjelang haji atau liburan panjang. Kendala lainnya adalah ketidaksesuaian antara dokumen elektronik yang diunggah dan dokumen fisik yang dibawa saat verifikasi, yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama karena petugas harus memeriksa ulang dokumen secara manual. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua petugas memiliki kemampuan teknologi informasi yang setara, khususnya pegawai yang telah lama bekerja dan masih memerlukan waktu lebih lama untuk menyesuaikan diri dengan sistem baru.¹¹

Infrastruktur jaringan internet yang belum merata juga menjadi penghambat, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pinggiran yang kesulitan mengakses layanan digital karena sinyal internet yang lemah atau perangkat yang tidak memadai. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan telah melakukan berbagai langkah penanggulangan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pembukaan layanan konsultasi dan bimbingan digital di loket khusus. Di loket ini, petugas memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi M-Paspor atau sistem antrean online. Layanan ini sangat membantu masyarakat yang tidak memiliki kemampuan digital yang memadai. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM juga dilakukan melalui pelatihan teknologi informasi, baik secara formal maupun melalui sesi internal antarpegawai. Penguatan infrastruktur dan sistem teknologi informasi juga dilakukan, seperti peningkatan kapasitas server, pemisahan trafik jaringan, dan pembaruan sistem aplikasi secara berkala untuk

¹¹ Nurwahidah H. Taher, Srilian Laxmiwati Dai, dan Mustafa Mansur, "Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate," *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata* 2, no. 2 (2024): 175–90.

meningkatkan stabilitas layanan. Kantor Imigrasi juga aktif melakukan sosialisasi digitalisasi layanan kepada masyarakat melalui media sosial, spanduk, dan kerja sama dengan tokoh masyarakat setempat agar masyarakat lebih siap dalam mengakses layanan digital. Selanjutnya, kerja sama juga dijalin dengan pihak perbankan dan operator telekomunikasi untuk memperluas kanal pembayaran dan menjamin kelancaran akses internet. Upaya koordinatif ini membuktikan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada kesiapan internal, tetapi juga pada sinergi antarinstansi dan keterlibatan mitra eksternal. Dengan berbagai strategi tersebut, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan menunjukkan komitmennya dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan inklusif. Keberhasilan transformasi digital ini ke depan sangat bergantung pada evaluasi berkala, peningkatan kapasitas, dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Solusi, Evaluasi Pelayanan, dan Rekomendasi dalam Peningkatan Pelayanan Paspor RI di Era Digital

Perubahan paradigma pelayanan publik dari sistem konvensional ke sistem digital merupakan langkah progresif yang diambil oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Kantor Imigrasi Kelas II Belawan dalam menjawab tantangan globalisasi, modernisasi birokrasi, dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Namun, perubahan ini juga membutuhkan strategi penanganan masalah yang efektif serta evaluasi berkelanjutan agar pelayanan digital benar-benar memberi manfaat maksimal bagi publik. Menghadapi berbagai kendala dalam implementasi digitalisasi pelayanan paspor, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan telah merumuskan dan mengadopsi sejumlah solusi strategis yang diarahkan untuk meningkatkan mutu layanan, memperkuat kepercayaan publik, serta menjamin keterjangkauan pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Solusi ini bersifat jangka pendek dan jangka panjang, dengan menekankan pada optimalisasi teknologi, pelayanan langsung di lapangan, serta sinergi lintas sektor. Salah satu bentuk solusi strategis tersebut adalah optimalisasi aplikasi M-Paspor sebagai ujung tombak pelayanan digital. Aplikasi ini harus terus ditingkatkan baik dari segi kinerja sistem maupun kemudahan penggunaan. Peningkatan performa mencakup penguatan server agar mampu menampung lonjakan pengguna, terutama di masa puncak seperti menjelang musim haji, libur sekolah, atau libur nasional. Dari segi tampilan, perlu dilakukan penyederhanaan menu, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta penambahan fitur panduan interaktif dalam bentuk video atau teks untuk membantu pengguna yang belum familiar dengan teknologi. Bahkan, penerapan chatbot cerdas untuk menjawab pertanyaan umum secara otomatis dapat menjadi inovasi yang efektif dalam memberikan respons cepat kepada pemohon. Selanjutnya, ketersediaan ruang layanan digital terpadu di dalam kantor imigrasi sangat dibutuhkan sebagai sarana pendampingan langsung bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses registrasi dan unggah dokumen. Ruang ini dilengkapi dengan komputer, koneksi internet, serta petugas khusus yang mendampingi proses pengisian data secara daring. Kehadiran ruang ini sangat membantu kelompok masyarakat yang belum memiliki perangkat pribadi atau akses internet memadai. Di samping itu, layanan ini juga

berfungsi sebagai solusi cepat bagi pemohon yang mengalami kegagalan saat melakukan registrasi online dari rumah. Dalam wawancara dengan petugas bagian pelayanan digital dijelaskan bahwa ruang ini juga melayani masyarakat yang datang tanpa mendaftar terlebih dahulu, sehingga mereka bisa dibantu membuat akun dan mengunggah dokumen langsung dari kantor.

Dalam era digital, akses komunikasi yang cepat dan responsif menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan perlu memperkuat layanan pengaduan masyarakat melalui berbagai kanal komunikasi seperti nomor WhatsApp resmi untuk layanan cepat tanggap, email pengaduan aktif yang dibaca setiap hari kerja, akun media sosial resmi seperti Instagram, Facebook, dan Twitter yang menyampaikan informasi terkini serta menerima pertanyaan masyarakat, dan layanan chatbot atau formulir keluhan daring di situs web resmi. Dengan kanal komunikasi ini, masyarakat dapat memperoleh informasi dengan mudah dan mengadukan permasalahan yang mereka alami tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini sangat penting untuk mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik digital. Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital tidak hanya dapat dilakukan secara terpusat, tetapi juga melalui pendekatan kolaboratif. Kantor Imigrasi Belawan dapat menjalin kerja sama strategis dengan pemerintah daerah, kecamatan, dan desa dalam bentuk kegiatan sosialisasi dan edukasi digital. Kegiatan ini dapat dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan ke desa-desa, pelatihan penggunaan aplikasi digital, serta pembagian brosur atau modul panduan penggunaan layanan paspor secara daring. Selain itu, aparat desa juga dapat diberdayakan sebagai perpanjangan tangan Kantor Imigrasi dalam membantu masyarakat melakukan pendaftaran dan unggah dokumen secara kolektif. Menurut staf Kelurahan Bagan Deli, kerja sama ini sangat bermanfaat karena masyarakat kerap datang ke kelurahan untuk meminta bantuan dalam proses pendaftaran, dan pelatihan khusus dari pihak Imigrasi akan semakin memperkuat dukungan ini.

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan sejumlah pemohon dan petugas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan paspor berbasis digital di Kantor Imigrasi Kelas II Belawan telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan sistem konvensional sebelumnya. Transformasi ini tercermin dalam beberapa aspek pelayanan yang berhasil diperbaiki, antara lain dari sisi kecepatan proses, transparansi alur kerja, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem pelayanan berbasis digital telah membawa efisiensi dalam proses administrasi dan meminimalisir potensi birokrasi berbelit, namun masih menyisakan tantangan dalam hal inklusi digital dan stabilitas sistem. Dalam hal kecepatan layanan, mayoritas pemohon menyatakan bahwa durasi proses pengurusan paspor menjadi lebih cepat, terutama setelah adanya sistem antrean online dan konfirmasi jadwal wawancara melalui aplikasi M-Paspor. Transparansi pelayanan juga dinilai lebih baik karena aplikasi M-Paspor memberikan informasi yang jelas mengenai status pengajuan, jadwal wawancara, dan lokasi layanan. Masyarakat dapat memantau perkembangan permohonan mereka tanpa harus datang ke kantor secara berkala. Namun, dalam aspek kemudahan akses,

pelayanan digital masih belum sepenuhnya menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Pemohon dari kalangan lansia, masyarakat pedesaan, dan mereka yang tidak memiliki perangkat teknologi atau akses internet stabil masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi secara mandiri. Oleh karena itu, keterjangkauan layanan digital masih bersifat parsial dan perlu ditingkatkan melalui pendekatan berbasis komunitas atau penyuluhan intensif.¹²

Kualitas SDM yang melayani di loket digital sudah mengalami peningkatan melalui pelatihan teknologi informasi, tetapi masih terdapat kesenjangan dalam hal adaptasi terhadap sistem baru dan troubleshooting teknis. Evaluasi menunjukkan bahwa upaya pelatihan perlu dilakukan secara berkala, tidak hanya pada aspek teknis aplikasi, tetapi juga pada kemampuan komunikasi dan pendampingan digital kepada pemohon. Infrastruktur digital seperti jaringan internet kantor, sistem server, dan komputerisasi telah memadai. Namun, berdasarkan data wawancara dan observasi, sering kali terjadi gangguan akses atau keterlambatan sistem saat jumlah pemohon meningkat, terutama pada hari-hari sibuk seperti Senin dan Jumat. Dengan demikian, meskipun secara umum pelayanan digital di Kantor Imigrasi Kelas II Belawan telah menunjukkan progres positif, terdapat sejumlah aspek yang masih memerlukan perhatian dan pembenahan lebih lanjut. Evaluasi ini menjadi penting sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan publik ke depan, agar digitalisasi benar-benar mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, adil, inklusif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan terhadap implementasi pelayanan paspor digital di Kantor Imigrasi Kelas II Belawan, terdapat sejumlah catatan strategis yang perlu menjadi perhatian dalam pengembangan sistem pelayanan yang lebih baik ke depan. Rekomendasi ini dirancang tidak hanya sebagai solusi atas permasalahan yang ada saat ini, tetapi juga sebagai arah kebijakan berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berbasis teknologi secara menyeluruh. Salah satu rekomendasi penting adalah pengembangan sistem hybrid (online–offline). Meskipun arah kebijakan nasional mendorong pelayanan publik menuju digitalisasi penuh, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan tetap perlu menyediakan jalur layanan manual secara terbatas sebagai bentuk akomodasi terhadap kelompok masyarakat tertentu, seperti lansia, difabel, serta warga dari wilayah dengan akses internet terbatas. Layanan manual ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan sistem daring, tetapi sebagai buffer solution yang menjamin keadilan akses dan menghindari diskriminasi digital. Dengan demikian, kehadiran sistem hybrid memungkinkan pelayanan tetap bersifat inklusif, tanpa mengorbankan efisiensi sistem digital yang sudah dibangun. Pelayanan yang andal sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan sistem digital dan memberikan pelayanan yang cepat serta informatif. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan teknologi digital secara berkala, termasuk penguatan etika pelayanan publik dan keterampilan komunikasi.

¹² Uttono Bagus Septiawan, Nofal Supriaddin, dan Abdul Hakim, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kendari,” *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 1, no. 2 (2023): 196–208, <https://doi.org/10.572349/neraca.v1i2.137>.

Selain itu, dibutuhkan pembentukan tim supervisi layanan yang bertugas mengawasi standar operasional pelayanan harian, mengevaluasi kendala teknis secara real time, serta memberikan rekomendasi perbaikan segera bila ditemukan ketidaksesuaian dalam praktik lapangan. Supervisi ini penting untuk menjaga konsistensi kualitas layanan di tengah dinamika jumlah permohonan yang terus meningkat. Upaya sinkronisasi dan integrasi sistem imigrasi dengan data kependudukan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) maupun Kementerian Luar Negeri sangat diperlukan dalam rangka mempercepat proses verifikasi data identitas pemohon, mengurangi potensi duplikasi atau pemalsuan data, serta meningkatkan keakuratan informasi yang masuk dalam sistem permohonan paspor. Integrasi lintas lembaga ini juga membuka peluang bagi realisasi single identity number (SIN) dalam pelayanan publik berbasis NIK, sehingga satu data kependudukan dapat digunakan lintas sektor secara efektif dan efisien. Penerapan sistem pelayanan digital harus diiringi dengan evaluasi kinerja secara periodik, baik melalui pendekatan kuantitatif seperti jumlah permohonan, waktu layanan, dan tingkat keberhasilan sistem, maupun pendekatan kualitatif seperti kepuasan pemohon, hambatan teknis, dan umpan balik lapangan. Direktorat Jenderal Imigrasi selaku regulator pusat perlu menyusun mekanisme monitoring dan evaluasi (monev) yang sistematis dan terjadwal untuk seluruh unit pelaksana teknis (UPT), termasuk Kantor Imigrasi Kelas II Belawan. Evaluasi ini akan menjadi basis data kebijakan dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta kebutuhan pengembangan sistem ke depan. Melalui penerapan strategi-strategi perbaikan dan pengembangan tersebut, diharapkan bahwa pelayanan paspor digital tidak hanya menjadi simbol modernisasi birokrasi, tetapi benar-benar menjadi instrumen peningkatan kualitas hidup masyarakat. Ke depan, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan diharapkan dapat menjadi role model pelayanan imigrasi digital yang inklusif, adaptif, dan berkeadilan, sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian serta semangat reformasi birokrasi nasional.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis yuridis, serta temuan lapangan mengenai peningkatan pelayanan paspor di era digital pada Kantor Imigrasi Kelas II Belawan, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, pengaturan pelayanan paspor secara hukum diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Undang-undang ini menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan urusan keimigrasian di Indonesia, termasuk dalam hal penerbitan paspor. Dalam Pasal 24 hingga Pasal 31 dijelaskan bahwa kewenangan penerbitan paspor berada di tangan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan kewenangan tersebut dapat dilimpahkan kepada pejabat imigrasi. Ketentuan teknis pelaksanaannya dijabarkan lebih lanjut dalam peraturan turunan, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013, Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014, serta Keputusan Dirjen Imigrasi. Keseluruhan regulasi ini memberikan kerangka hukum yang

mendukung sistem pelayanan paspor yang lebih transparan, efisien, serta sesuai dengan prinsip perlindungan hak warga negara.

Selanjutnya, dalam implementasinya di lapangan, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan menghadapi sejumlah kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor digital. Kendala tersebut meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok lansia dan masyarakat di wilayah pinggiran; gangguan teknis pada aplikasi M-Paspor dan sistem antrean online; ketidaksesuaian antara dokumen digital yang diunggah dengan dokumen fisik yang dibawa pemohon; keterbatasan sumber daya manusia dalam hal penguasaan teknologi informasi; serta belum meratanya infrastruktur jaringan internet di wilayah-wilayah tertentu. Untuk menanggulangi berbagai kendala tersebut, Kantor Imigrasi Kelas II Belawan telah melakukan berbagai upaya strategis. Beberapa di antaranya meliputi penyediaan layanan konsultasi dan bimbingan digital secara langsung di kantor, pelatihan intensif dan berkala bagi petugas imigrasi dalam hal penggunaan teknologi, penguatan infrastruktur sistem dan server agar lebih stabil, pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat, serta menjalin kerja sama dengan pihak perbankan dan operator telekomunikasi untuk mendukung sistem pembayaran dan akses internet yang lebih baik. Di samping itu, solusi strategis jangka panjang juga telah dirancang dan disarankan demi memperkuat sistem pelayanan yang inklusif dan adaptif. Solusi tersebut antara lain pengembangan sistem hybrid (kombinasi layanan online dan offline) guna mengakomodasi kelompok masyarakat yang belum siap sepenuhnya dengan layanan digital, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan teknis dan penguatan supervisi layanan secara internal, serta integrasi sistem pelayanan imigrasi dengan basis data dari instansi lain seperti Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). Selain itu, evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan digital oleh Direktorat Jenderal Imigrasi menjadi hal yang sangat penting untuk menilai efektivitas kebijakan dan operasional di lapangan. Pengembangan layanan berbasis kecerdasan buatan (AI) dan big data juga diharapkan dapat mendukung proses pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Seluruh solusi ini ditujukan untuk menciptakan sistem pelayanan paspor yang tidak hanya berorientasi pada kecepatan dan efisiensi, tetapi juga menekankan pada prinsip inklusivitas, akuntabilitas, dan keberlanjutan pelayanan publik di era digital.

Daftar Pustaka

- Alfarisi Akasy, Andi Hammam. "ANALYSIS OF IMMIGRATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SIMKIM) VERSION 2.0 FOR THE ISSUANCE OF A RESIDENCE PERMIT WITH THE COBIT 5 METHOD AT THE CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI MAKASSAR." *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals* 3, no. 1 (12 Mei 2021): 67–89. <https://doi.org/10.52617/tematics.v3i1.303>.
- Ekananda, Mahdivikia Daffa. "IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE-BASED PUBLIC SERVICES IN IMMIGRATION SECTOR IN MAKING PASSPORTS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA." *Journal of Administration and International Development* 1, no. 1 (8 April 2020): 93–104. <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.229>.
- Fakhruddin, Ghazy Prananda, Ale Alfero Deputra, dan Adhitya Antomarta. "PENGAWASAN ORANG ASING MENURUT UNDANG-UNDANG KEIMIGRASIAN DALAM MENGHADAPI POTENSI ANCAMAN KEAMANAN NASIONAL INDONESIA." *JLBP: Journal of Law and Border Protection* 4, no. 1 (2022): 67–77. <https://10.0.205.137/jlbp.v3i2.288>.
- Fauzan, Muhammad, dan Citra Lestari Putri. "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR: STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDA ACEH." *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 6, no. 2 (2023): 27–38. <https://10.0.205.137/jikk.v6i2.440>.
- firdaus, riska, dan Andi Ni'mah Sulfiani. "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS III KOTA PALOPO." *JAID* 4, no. 1 (2021). <https://ojs.unanda.ac.id/index.php/ilagaligo/article/view/740>.
- Muyassaroh, Salitsatun, Dini Zulfiani, dan Thalita Rifda Khaeran. "STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR BIASA MELALUI ONLINE SYSTEM DI KANTOR IMIGRASI KELAS I SAMARINDA." *eJournal Administrasi Negara* 7, no. 4 (2019): 9366–80. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/12/New_e-Journal%20\(12-20-19-05-40-55\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/12/New_e-Journal%20(12-20-19-05-40-55).pdf).
- Noviantoko, Putranto Argi. "INDONESIAN PASSPORT AS A REJECTION OF THE MEASUREMENT OF STATE SOVEREIGNTY." *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 2, no. 1 (26 April 2019): 101–8. <https://doi.org/10.52617/jikk.v2i1.66>.
- Rahma, Novita Aulya. "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PROGRAM EAZY PASSPORT SEBAGAI INOVASI DALAM PENINGKATAN LAYANAN PENERBITAN PASPOR (STUDI KASUS PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TARAKAN)." *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan* 11, no. 6 (2025): 61–70. <https://doi.org/10.3783/causa.v11i2.11779>.
- Septiawan, Uttono Bagus, Nofal Supriaddin, dan Abdul Hakim. "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Kendari." *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntans* 1, no. 2 (2023): 196–208. <https://doi.org/10.572349/neraca.v1i2.137>.
- Sumiaty, Noneng. "Keterbukaan Komunikasi Layanan Publik Serta Partisipasi Masyarakat di Era Globalisasi." *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 2, no. 6 (2020): 176.

Taher, Nurwahidah H., Srilian Laxmiwaty Dai, dan Mustafa Mansur. "Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate." *Jurnal Penelitian Mahasiswa Pariwisata* 2, no. 2 (2024): 175–90.